

關於旅程承攬旅行社品質認證的取得

株式會社小田急旅行社於 2013 年 10 月 1 日 (星期二), 獲一般社團法人日本旅行業協會 (本部: 東京都千代田區 會長: 菊間潤吾 以下稱之 JATA) 給予日本入境旅遊事業品質認證, 並授與「旅程承攬旅行社品質認證」之稱號。

目前, 本公司備有英文、韓文、中文簡體、中文繁體之官方網站, 以箱根為中心, 接待自海外訪日的旅客。為回饋旅客的信賴, 今後將更致力於提供更優良的服務。

關於旅程承攬旅行社品質認證制度

品質認證制度是對旅遊業的企業營運、服務品質、CSR 三項目進行評定, 並對優良的業者給予認證的制度。透過品質認證制度, 不僅可讓訪日遊客享有既安全又安心的優質旅遊, 還可增加顧客對受認證旅遊業者的信賴。此外, 取得認證業者的增加, 亦可進一步提升業界的整體品質, 進而達到提高訪日遊客人數及常客化之目的。

關於認證標準

針對業者之「企業法令遵循」、「品質管理與服務水準」、「CSR」進行評定, 對於符合下述標準的優良業者, 給予認證。

(1) 企業法令遵循

遊程承攬旅行社應確實遵守法令規範, 並於選定遊程安排合作對象時, 慎選遵守法令之業者, 為提供遊客合法商品盡最大努力。此外, 現今國際對個人資料保護措施日趨重視, 企業應具備相關管理系統, 以對遊客個人資料進行妥善管理。

(2) 品質管理與服務水準

為提供遊客安全、安心的商品, 企業應具備健全的緊急狀況處理體制, 對處理緊急狀況的工作人員進行教育訓練, 並與遊程安排業者架構周全的合作體制。此外, 亦應真誠傾聽遊客的意見, 隨時為致力提升品質管理與服務而努力。

(3) CSR (企業的社會責任、環境保護、社會貢獻活動)

遊程承攬旅行社於策劃訪日遊客的旅遊商品時, 應盡量顧慮到宗教及民族、文化的多樣性, 並教育工作人員, 使其瞭解。此外, 更應盡最大努力, 將商品內容對環境所造成的負擔降到最低, 並以企業的身份, 積極參與社會貢獻的活動。

內容部分擷取自「旅程承攬旅行社品質認證制度」之網頁

<http://tw.tour-quality.jp/index.html>